Assurance Logiciel et Support Mindjet

Guide de Support Client & Service

Mindjet

SOMMAIRE

Introduction 4
Vue d'ensemble des Services 5
Assurance Logiciel et Support Mindjet (MSA) 5
Travailler avec le Support client Mindjet 6
Interlocuteurs dédiés 6
Horaires 6
Contact en ligne : 6
Contact téléphonique : 7
Définition du Niveau de Performance de Support 7
Changement du Niveau d'un Ticket 8
Support d'applications tierces 8
Politique Générale 8
Les Produits supportés par Mindjet 8
Environnements Supportés 9
Durée du Support 9
Lancement de Produits et Politique de la MSA 10
Le support est disponible à travers: 11
Limitations Support Technique 11
Modalités supplémentaires de la MSA 11
Appendice A: 13
Calendrier 2010 13
Jours Fériés pour l'équipe de Mindjet 13
Appendice B: Formulaire pour les Contacts Dédiés 14
Appendice C: Offres de Formation 15
Mindjet Corporation 16
Worldwide Corporate Quartier Général 16
EMEA Quartier Général 16
Royaume Uni 16

© 2010 Mindjet

Introduction

L'équipe Mindjet Customer Support and Service vous présente le manuel d'utilisation pour communiquer avec l'équipe Customer Support and Services de Mindjet.

Nous comprenons que la technologie en elle-même n'est toujours pas suffisante pour répondre aux besoins dynamiques des affaires et de l'information. Ainsi nous nous engageons à vous offrir un support client adapté à vos besoins pour vous permettre d'optimiser les bénéfices provenant de votre investissement dans Mindjet.

Ce guide vous apporte les informations essentielles au sujet du support client Mindjet : la politique générale, les procédures et les procédés. Il aidera à comprendre ou se trouvent les fiches produits ainsi que les informations techniques dans nos banques de données en libre-service mais aussi vous expliquera comment ouvrir un ticket pour des questions nécessitant une attention particulière.

Nous avons créé l'Assurance Logiciel et Support Mindjet «MSA » contenant des informations relatives aux produits, leur utilisation et leur utilisabilité ; il vous offre aussi l'accès à un support téléphonique avec nos spécialistes produits et techniciens, qui vous aideront rapidement et efficacement à régler les problèmes techniques liés à la mise en place des produits.

Notre objectif est de faciliter votre réussite avec les produits Mindjet. Nous vous aiderons aussi efficacement que possible à installer, à utiliser et à assurer le bon fonctionnement de votre application pour vous permettre d'atteindre les résultats escomptés.

L'équipe Support Client & Service

Vue d'ensemble des Services

Pour Mindjet notre succès est votre succès, dans cette finalité la MSA offre une variété d'options de support d'applications que vous les installiez sur votre ordinateur privé ou que vous les déployiez à travers toute une entreprise.

l'Assurance Logiciel et Support Mindjet (MSA) de Mindjet	
À l'achat	Lors de l'achat
Aide en ligne 24h /24	☑
Support internet	☑
Support téléphonique	☑
Mise à jour produit	☑
Actualisation du produit	☑
Heure d'ouverture pour l'assistance*	☑
Traitement de la demande en priorité	☑
Augmentation du niveau de priorité	☑
Interlocuteurs dédiés	☑
Déploiements à grande échelle	☑

* de 09h à 17h heure locale

Assurance Logiciel et Support Mindjet (MSA)

…Est une option pour les particuliers et les entreprises prévoyant de recourir au support et qui désirent aussi bénéficier des avantages lors du passage à une nouvelle version du produit. L'option Plan n'est disponible que lors de l'achat de la licence du produit et est acheté à l'année et par utilisateur. Elle donne droit :

Lors du passage à une nouvelle version : à des tarifs préférentiels pour vous assurer un accès et une disponibilité parfaits à la prochaine version.
Lors de l'actualisation produit : une notification par courriel vous est envoyée ainsi pour vous informer de la disponibilité de nouveaux Service packs
Support prioritaire : Ouverture de tickets au moyen du site web de Mindjet pour obtenir des réponses rapides et efficaces. Les clients sont redirigés automatiquement vers leur centre de support régional.

Support technique téléphonique : Contact direct avec les techniciens particuliers pour les clients ayant adhéré à l'option Plan, ainsi qu'á l'ensemble du département Mindjet Support, du lundi au vendredi exceptés les jours fériés de la région du centre de support.
Interlocuteur dédiés: les Interlocuteur dédiés assurent la communication entre votre organisation et le support client et permet d'obtenir des réponses efficaces et appropriées aux besoins de votre entreprise.
Déploiements à grande échelle : accès à nos banques de données spécialisées : conseils d'installation et documentation créée à l'intention d'installation à grande échelle ainsi que l'expertise de nos techniciens.

Travailler avec le Support client Mindjet

Interlocuteurs dédiés

Afin d'assurer une communication privilégiée avec les clients, des interlocuteurs dédiés dans le cadre de la MSA de Mindjet établissent un contact direct avec les délégués et/ou les services internes du support technique de votre entreprise. Selon notre ligne de conduite 100 comptes par interlocuteurs dédiés sont autorisés, avec un minimum de 2 contacts par comptes. Le nombre d'interlocuteurs dédiés varient en accord avec les deux parties. Les deux contacts autorisés de l'entreprise se présentent par le biais des moyens proposés dans l'appendice B ou au travers de leur Mindjet Account Manager.

Horaires

Les heures de support sont listées ci-dessous. Mindjet se réservent le droit de modifier, ajouter ou supprimer des points régionaux de contacts et leur disponibilité.

Contact en ligne :

Le libre service et l'ouverture de tickets sont disponible 24/24 sur notre site de support en ligne.

Customer Support Homepage	**www.mindjet.com/support**
Technical Support Case submission	**www.mindjet.com/app/support.aspx**

Contact téléphonique :

Centre Support	Langue	Heures	Tél.
DACH	Allemand	9h – 17h CET (GMT +1)	+49 (0) 180 - 500 - 9129
UK	Anglais	9h – 17h (GMT)	+44 (0) 845 - 355 - 5500
France*	Français	9h – 17h CET (GMT +1)	+33 (0) 821 - 230 - 109 +49 (0) 6023 - 9645 - 333
EMEA	Anglais	9h – 17h CET (GMT +1)	+44 (0) 845 - 355 - 5500
Americas	Anglais	6h – 17h PST (GMT -8)	+1 877 - 646 - 3538
Asia/Pacific, incl. Japan**	Anglais	9h – 17h PST (GMT -8)	+1 877 - 646 - 3538

*Mindjet assure un support technique en français limité durant les heures de bureau. Si aucun agent francophone n'est disponible, votre appel sera automatiquement redirigé vers une de nos agents anglophones.
** Asia/Pacific, incl. Japan est actuellement affilié à notre centre de support américain, les appels sont donc pris en fonction des horaires de bureau de la région en question. Pour le moment Mindjet ne propose pas de support en japonais.

Définition du Niveau de Performance de Support

La MSA permet d'ouvrir un ticket par téléphone et à travers un formulaire électronique. La plupart des tickets sont résolus par le support de premier niveau. Certains problèmes nécessitent parfois des tests plus exhaustifs ou/voire l'expertise du second niveau (techniciens spécialisé) ainsi que du support de troisième niveau (développeurs de l'entreprise).

Différents facteurs influent sur notre aptitude à résoudre les problèmes. Certains de ces facteurs ne dépendent pas du contrôle des centres de support de Mindjet. Les délais de réponses et d'élaboration sont donnés à titre indicatif.

		Premier Niveau		Second Niveau		Troisième Niveau	
Priorité	Definition	Réponse initiale	Solution	Réponse initiale	Solution	Réponse initiale	Solution
Haute	Problème majeure incapacitant empêchant l'installation ou l'utilisation de l'application	En l'espace de 4 jours ouvrés	En l'espace d'1 jour ouvré	En l'espace d'1 jour ouvré	En l'espace de 2 jours ouvrés	En l'espace de 3 jours ouvrés	En l'espace de 6 jours ouvrés
Standard	Problème mineur	En l'espace d'1 jour ouvré	En l'espace de 2 jours ouvrés	En l'espace de 2 jours ouvrés	En l'espace de 3 jours ouvrés	En l'espace de 5 jours ouvrés	En l'espace de 8 jours ouvrés

Changement du Niveau d'un Ticket

Mindjet reconnait parfois devoir sous certaines circonstances faire escaler un ticket. En cas d'insatisfaction avec la progression de votre ticket, nous vous prions donc de faire part de vos inquiétudes à votre interlocuteur désigné ou à votre centre de support régional.

Support d'applications tierces

Mindjet contribue à l'intégration et à la promotion de certaines applications d'entreprises partenaires. Pour le support et la maintenance de ces applications tierces, nous vous suggérons de vous adresser directement aux centres de support des entreprises qui ont développé ces concepts. En effet ce support n'est pas proposé par Mindjet.

Politique Générale

Mindjet se réserve le droit de limiter le temps par appel des agents du support technique. Mindjet peut aussi limiter voire mettre un terme au support apporté à un client dont l'utilisation des services Mindjet serait inadéquat, excessif, frauduleux ou abusif.

Les termes, conditions, procédures, prix ainsi que la disponibilité et les caractéristiques du support sont sujet au changement à la discrétion de Mindjet. Aucun de ces changements ne sauraient être mis en place au détriment des clients ayant souscrits au programme de support Plan ; cette couverture est non-transférable et n'est valide que pour leur souscripteur et leurs contacts autorisés seulement.

Le support local ou sur site, la programmation voire l'adaptation, les services de consultance, les installations individuelles, les actualisations de produits qui vont au delà des services normalement proposés et définis dans ce document ne sont pas inclus dans la MSA et peut être disponible ou non à l'achat séparément.

Des statistiques détaillées portant sur le niveau du support ne sont pas actuellement disponibles. Des formations, des solutions affiliées de partenariat de et développement sont proposés séparément.

Les Produits supportés par Mindjet

Le support Mindjet est disponible pour tous les produits Mindjet disponibles à l'achat et/ou au téléchargement comme décrit sur not site web et ceux qui n'ont pas encore été retirés comme décrit dans la rubrique « Durée du support des produits » ci-dessous.

Mindjet se réserve le droit de modifier les termes d'éligibilité et la disponibilité du support proposé pour un produit à sa discrétion. Le support Mindjet ne couvre aucun des produits et périphériques issues de Mindjet Labs' Solutions qui sont proposés gratuitement ainsi que tous les autres produits gratuitement mis à disposition par Mindjet. L'utilisation de ces produits et périphériques est la responsabilité de l'utilisateur.

Environnements Supportés

Sur notre site web vous pouvez trouver la fiche technique de chaque produit, elle spécifie les conditions requises de votre matériel informatique (logiciels, systèmes d'exploitation, l'équipement informatique).

Mindjet fournit un support à titre commercial dans l'attente de reproduire et résoudre les problèmes survenus dans un environnement supportés. Si des doutes apparaissaient sur l'environnement utilisé par le client lors du processus de résolution, nous pourrions afin de mieux isoler la source du problème, exiger du client de valider ces problèmes dans un environnement complètement vérifié. Mindjet n'offre pas de support pour les environnements qui ne sont pas supportés.

Durée du Support

Mindjet fournit un support client pour toutes les versions de produits de la rubrique « généralement disponible » et compensera à travers des fixes et des actualisations comme expliqué ci-dessous. En général ceux-ci sont publiés sous la forme d'actualisations mineures ou de fixes de maintenance et disponible en tant que versions complètes de nos produits.

Mindjet retirera périodiquement ces versions afin de focaliser ses ressources le support et le développement sur des versions plus récentes. Lorsqu'une version est retirée le support (par messagerie, par téléphone ou sous forme de tickets) est aussi mis à terme. Néanmoins le support en ligne (base de données, forum d'utilisateurs ou rapport) restera disponible.

En général le support sera fourni pour jusqu'à deux ans après le lancement de la plus récente version du produit. La liste actuelle de cycles de vie des produis est disponibles sur le site de notre support: http://www.mindjet.com/support/offerings/lifecycle.aspx

Lancement de Produits et Politique de la MSA

A travers cette politique nous visons à apporter à nos clients une cohérence terminologique, des annonces client adéquate et une bonne gestion des attentes de nos clients.

Actualisations de produits : les actualisations de produits parfois aussi connues sous le nom de lancements majeurs introduisent de nouveaux dispositifs ou améliorent significativement la fonctionnalité du produit. Ces lancements sont mis à disposition sur une base produit par produit. Les actualisations de produits sont inclues pour les clients ayants souscrits au programme Plan comme décrit ci-dessous ou disponible à la vente en contrepartie d'un charge supplémentaire (cf. la liste de prix de Mindjet), ces propositions ne tiennent pas compte des conditions contractuelles.

Le premier chiffre du numéro de version spécifie le lancement majeur.
Ex: **8**.0.217

Mises à jour de produits : Les mises à jour de produits, parfois aussi connues sous le nom de lancements mineurs ou de maintenance incorporent des Services Packs avec des réparations de bugs et peuvent aussi contenir d'autres réparations et modifications de dispositifs ou des améliorations de la fonctionnalité du produit. Les mises à jour de produits sont sans frais et sont téléchargeables sur le centre de support en ligne de Mindjet.

Le second chiffre du numéro de version spécifie le lancement mineur ou de maintenance.
Ex: 8.**0**.217

Le troisième chiffre ou nombre du numéro de version spécifie le lancement de maintenance.
Ex: 8.0.**217**

Les patches : les patches sont des solutions d'urgence à un ou plusieurs problèmes critiques. Ils ne sont développés qu'en cas de réel besoin et seulement si Mindjet découvre un disfonctionnement sévère après qu'un produit a été délivré, les clients potentiellement affectés sont avertis avec les instructions leur permettant d'obtenir le patch nécessaire ou de lancer le script de la banque de données.

Disponibilité du Plan de Support et Maintenance de Mindjet

© 2010 Mindjet

Le support est limité à la durée de validité du Plan souscrit, celle-ci débute à la date d'achat. La disponibilité du service peut occasionnellement varier en raison de défaillance de serveurs/ de système ou de jours fériés dans la région du centre de support.

Le support est disponible à travers:

Mindjet GmbH pour la zone Europe, Moyen Orient et Afrique en Allemand, Anglais et Français.
Mindjet LLC pour les Amériques, les régions Asie et pacifique en anglais et en Japonais.

Limitations Support Technique

Thèmes pour lesquels le support technique est limité :

- Installation et déploiement à large échelle.
- Assistance lors d'actualisation (lorsque possible)
- Intégration avec Microsoft Office
- Utilisation et fonctionnalité basique (comme décrit dans le guide Mindjet d'aide et de tutorat)

Mindjet propose aussi une assistance pour les problèmes basiques de connectivité avec d'autres produits ou services compatibles avec les fonctionnalités des logiciels de Mindjet.

Mindjet ne saurait être tenu responsable pour les problèmes d'intégrations survenant dans les conditions suivantes.

- Services de partis tiers : Services Web, fournisseurs de Service, les programmes auxiliaires fournis par des entreprises tierces.
- Matériel informatique autre que celui stipulé dans les fiches technique.

Le support Mindjet ne couvre pas les questions ou problèmes couvrant les thèmes suivant :

- Développement
- Consultance
- Formation

L'assistance, dans le cadre de la MSA, le déploiement à large échelle est restreinte à la documentation en ligne, le dépannage à distance et à la guidance téléphonique d'une durée raisonnable, des charges additionnelles peuvent être exigées lors d'assistance prolongée ou continuelle, lors de prestations sur place, et autres déploiements spécifiques.

Modalités supplémentaires de la MSA

Du surcroît, les modalités supplémentaires de la MSA de Mindjet, qui sont accessible sur le site web de Mindjet, section support, sont valable.

Appendice A:

Calendrier 2010

Jours Fériés pour l'équipe de Mindjet

Jours Fériés 2010			ALL	UK	US	FR
24 déc	jeudi	24.12.2009	X	X		X
Noël	vendredi	25.12.2009	X	X	X	X
31 déc	jeudi	31.12.2009	X	X		X
Jour de l'an	vendredi	01.01.2010	X	X	X	X
Épiphanie	mercredi	06.01.2010	X			
Martin Luther King jun. Day	lundi	18.01.2010			X	
President's Day	lundi	15.02.2010			X	
Vendredi Saint	vendredi	02.04.2010	X	X		X
Pâques	lundi	05.04.2010	X	X		X
Early May Bank Holiday	lundi	03.05.2010		X		
Ascension	jeudi	13.05.2010	X			X
Lundi de Pentecôte	lundi	24.05.2010	X			X
Spring Bank Holiday	lundi	31.05.2010		X		
Memorial Day (US)	lundi	31.05.2010			X	
Independence Day	vendredi	04.06.2010			X	
Flag Day	lundi	14.06.2010			X	
Fête Dieu	jeudi	03.06.2010	X			
Fête Nationale (F)	mercredi	14.07.2010				X
Labour Day (USA)	lundi	06.09.2010			X	
Summer Bank Holiday	lundi	30.08.2010		X		
Columbus Day (US)	lundi	11.10.2010			X	
Toussaint	lundi	01.11.2010	X			X
Election Day (USA)	mardi	02.11.2010			X	
Armistice	jeudi	11.11.2010			X	X
Thanksgiving (USA)	jeudi	25.11.2010			X	
24 déc	vendredi	24.12.2010	X	X		X

© 2010 Mindjet

Appendice B: Formulaire pour les Contacts Dédiés

Les contacts dédiés ne sont pas applicables pour les acheteurs ayant acheté la MSA de Mindjet sur internet. Le client créera un Identifiant Mindjet sur notre site web Mindjet.com durant le processus de commande et aura sa MSA immédiatement associé à son Identifiant Mindjet.

Les entreprises ayant souscrit à la MSA de Mindjet doivent fournir les coordonnées de leur contact dédié:

Prénom:	
Nom:	
Nom de l'entreprise:	
Département:	
Titre/Position:	
Adresse complète:	
Téléphone:	
E-mail:	
SIN*:	

* Support Identification Number (SIN) sera fourni au souscripteur par Mindjet et utilise afin d'identifier les participants éligible pour la MSA. Lors de toute communication avec le support de Mindjet, il est nécessaire d'énoncer le numéro SIN.

Vous pouvez aussi enregistrer les coordonnées de votre contact autorisé dans le formulaire de notre site internet du centre support régional.

Web form: Customer Service	**www.mindjet.com/contactus**
Email: Customer Service EMEA (Europe, Middle East & Africa)	**MJ-CustomerServiceEMEA@mindjet.com**
Email: Customer Service Americas (Americas, Asia/Pacific)	**MJ-CustomerServiceAmericas@mindjet.com**

Nous vous prions de créer un Identifiant Mindjet et d'y enregistrer votre clé d'activation. Cela vous permettra de récupérer cette information, si vous étiez amené à la perdre ou si vous deviez réinstaller le produit. À travers cet Identifiant vous avez aussi directement accès à la section de support pour les téléchargements et pour ouvrir un ticket.

© 2010 Mindjet

Pour créer un Identifiant Mindjet: https://www.mindjet.com/accounts/register.aspx

Appendice C: Offres de Formation

En addition du centre de support, Mindjet offre aussi une formation client, c'est un programme distinct sous formes de plusieurs offres disponibles à l'achat. La variété des formations proposées répond à vos besoins.

Les options comprennent des cours publics, des tutorats en lignes, des cours en entreprise et des cours en ligne sur mesure. Nos cours peuvent être adaptés à vos demandes spécifiques aussi bien pour les utilisateurs débutants que pour les utilisateurs expérimentés. Mindjet vise l'excellence à travers des formations de haute qualité dispensées par des instructeurs certifiés.

Pour une description détaillée de chaque cours, des horaires et des conditions d'achat, nous vous prions de visiter notre site : http://www.mindjet.com/products/training/default.aspx.

Appendice D: Suggestions d'améliorations

Mindjet prend en considération toues les suggestions d'améliorations de produits. Lors de chaque planification de nouveau lancement, un comité d'évaluation passe en revue ces propositions.

Si vous avez des suggestions d'améliorations, on vous remercie de les formuler sur notre site web. Par contre, nous sommes désolés de ne pas pouvoir garantir de les prendre en compte dans tous les cas.
Mindjet se réserve le droit unique de définir les contenus ainsi que les fixations des délais en ce qui concerne les passages aux nouvelles versions et les actualisations produits.

Envoyer une suggestion d'amélioration: http://www.mindjet.com/contactus

Mindjet Corporation

Worldwide Corporate Quartier Général

Koshland Building
1160 Battery Street
San Francisco, CA 94111
USA
Tél. +1(415) 229-4200
www.mindjet.com/contactus
www.mindjet.com

EMEA Quartier Général

Mindjet GmbH
Siemensstraße 30
63755 Alzenau
Allemagne
Tél. +49 (0) 60 23/96 45-0
www.mindjet.com/contactus
www.mindjet.de

Royaume Uni

Mindjet (UK) Ltd.
1000 Great West Road
Brentford TW8 9HH
Royaume Uni
Tél. +44 (0) 208 261 8240
www.mindjet.com/contactus
www.mindjet.co.uk

© 2009 Mindjet LLC, U.S.A. All rights reserved. Mindjet® and MindManager® are registered trademarks of Mindjet LLC in the United States and/or other countries.

CSS_Guide_v2.0_0509_FR